

**CONSULTA PÚBLICA**

**PROPOSTA PRELIMINAR DAS  
DIRETRIZES  
NACIONAIS DE QUALIFICAÇÃO EM TURISMO**

Brasília-DF, 25 de novembro de 2014.

# Introdução

Educação e qualificação são reconhecidos como desafios estratégicos que devem ser enfrentados para o desenvolvimento do setor de turismo.

A partir disso, o Ministério do Turismo propõe a construção de diretrizes para a qualificação em turismo, dentro de um processo sistemático e colaborativo, que fornece os primeiros passos para o desenho de uma Política Nacional de Qualificação em Turismo.

A formulação que aqui se inicia integra os esforços de planejamento do turismo em nível federal. As escolhas estratégicas definidas no Plano Plurianual (PPA) são detalhadas no Plano Nacional de Turismo, que por sua vez, é atualizado pela reflexão apresentada no Documento Referencial. Este arcabouço organiza planos e programas específicos, ao qual se soma a futura Política Nacional de Qualificação em Turismo e seus desdobramentos.

# Introdução

Como ponto de partida, iniciou-se a elaboração das diretrizes dessa Política, a fim de indicar possíveis áreas de atuação, públicos-alvo, ações a serem apoiadas, as principais demandas do setor e, sobretudo o papel deste Ministério em relação à qualificação e à certificação profissional no turismo.

O MTur contou com o apoio da Universidade de Brasília para a coleta e a sistematização de informações, bem como para a realização das entrevistas estruturadas com representantes do setor público e privado, academia, além da realização de oficinas participativas para levantar subsídios que orientaram a elaboração das diretrizes para a Política Nacional de Qualificação em Turismo.

# Introdução

Importante ressaltar que o objeto principal desta proposta de trabalho é oferecer subsídios para repensar a qualificação do setor de turismo, a partir de novos conceitos, novas tecnologias e modernas ferramentas de gestão dos serviços turísticos, destinadas aos profissionais e gestores públicos e privados.

O produto final do trabalho é a construção das diretrizes que irão dar bases para construir uma Política Nacional de Qualificação em Turismo de modo integrado e alinhado às demandas do setor.

Este é um documento preliminar, a ser discutido em consulta pública, que apresenta as diretrizes para nortear a concepção da Política Nacional de Qualificação em Turismo.

Está dividido em 6 (seis) partes. Inicia-se por uma base conceitual e finaliza-se com recomendações, indispensáveis para a implantação de uma política de qualificação.

Após sua revisão e aperfeiçoamento pelo Ministério do Turismo, as diretrizes serão apreciadas pelo Conselho Nacional de Turismo.

# Estrutura

Definições preliminares

Premissas

Princípios

Diretrizes

Estratégias iniciais

Conclusões

# Definições preliminares

# Definições preliminares

- ✓ Diretrizes: explicam e direcionam um caminho a seguir; apresentam instruções ou indicações para se estabelecer um plano.
- ✓ Qualificação: processos de aquisição de competências, que podem ocorrer dentro e/ou fora do ambiente de trabalho, que permitem ao indivíduo absorver e desenvolver conhecimentos teóricos, técnicos e operacionais relacionados à produção de bens e serviços.
- ✓ Competências: conjunto de atributos, conhecimentos, habilidades e valores possuídos pelo trabalhador e adquiridos de maneira formal ou informal, por meio de instrução, prática ou experiência, relevantes para o trabalho e para a convivência social e profissional.
- ✓ Certificação: instrumento de caráter voluntário independente, realizado por uma terceira parte, que reconhece e atesta que pessoas, serviços, e/ou produtos atendem a um padrão estabelecido por determinada norma. Pode ser utilizada como uma ferramenta complementar para aferir as competências profissionais.

# Premissas



# Premissas

- ✓ O turismo é uma atividade de vivência diferenciada, de troca de saberes, de conhecimento e de lazer, que contribui para uma melhor compreensão do mundo e da natureza.
- ✓ O turismo é também uma atividade econômica pujante e crescente no mundo e a tendência de crescimento deverá permanecer, acompanhando o crescimento econômico, nos próximos anos.
- ✓ O crescimento do turismo no mundo será impulsionado, entre outros fatores: pela redução dos custos de deslocamento; pelo aumento da renda *per capita*, sobretudo nos países em desenvolvimento, e pela necessidade de lazer, conhecimento e novas experiências, alimentada inclusive pelo crescimento da oferta de atrações turísticas e do turismo de negócios.

# Premissas

- ✓ O desenvolvimento da sociedade do conhecimento, com aumento da escolaridade e da conectividade, baseada em um forte ritmo de inovação, desempenhará um papel também importante no crescimento do turismo no mundo e nas demandas por qualificação para o setor.
- ✓ No Brasil essas tendências também são observadas e deverão levar o turismo a ocupar uma posição de maior destaque no PIB nacional ao longo dos próximos anos, dependendo de sua competitividade.
- ✓ A competitividade de cada destino turístico no País, e do Brasil como um destino mundial, depende em parte da qualidade dos serviços prestados aos turistas, propiciando-lhes uma experiência positivamente memorável.

# Premissas

- ✓ A relevância social do turismo cresce à medida em que há o reconhecimento dessa atividade enquanto instrumento potencial para a eliminação da pobreza e a redução da desigualdade social devido a sua capacidade de geração de emprego e renda.
- ✓ Entretanto, um dos maiores obstáculos ao desenvolvimento do turismo no Brasil está na qualificação dos trabalhadores, técnicos, gestores e empreendedores do setor.
- ✓ Um ambiente de negócios mais favorável pode implicar no crescimento das atividades empreendedoras, com reflexo sobre a necessidades de qualificação de seus agentes.

# Princípios

Alguns dos princípios que devem guiar a elaboração da Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT):

- Objetivo
- Público Alvo
- Ações Formativas
- Resultados esperados

# Princípios: objetivo

Estabelecer orientações para a formação e certificação profissional, no intuito de fortalecer a qualidade da prestação de serviços turísticos no Brasil, contemplando as melhores práticas adotadas no mundo e as novas exigências prospectadas pela trajetória futura do turismo.

# Princípios: Público alvo

- ✓ Trabalhadores;
- ✓ Técnicos e tecnólogos;
- ✓ Graduados e pós-graduados em turismo e disciplinas afins;
- ✓ Estudantes, professores e pesquisadores;
- ✓ Empreendedores com atuação no turismo; e
- ✓ Gestores públicos e privados.

# Princípios: Ações formativas

Para a formulação da PNQT devem ser considerados cursos de formação em seus diversos tipos, e contemplar as possibilidades formativas para que estimulem o diálogo com a cadeia produtiva do setor, nas dimensões nacional e internacional, estimulando:

- ✓ Realização de estudos e pesquisas;
- ✓ Realização de oficinas, seminários, além de ações que envolvam o ensino conjugado com a prática;
- ✓ Promoção de inovação e renovação tecnológica;
- ✓ Implementação de observatórios; e
- ✓ Implementação de ações de certificação.

# Princípios: Resultados esperados

A implementação da futura PNQT deverá resultar na qualificação dos trabalhadores, profissionais com formação em turismo e disciplinas afins, dos gestores públicos e privados, dos estudantes/professores/pesquisadores e dos empreendedores para a prática profissional, com postura inovadora e criativa diante dos desafios do mercado de trabalho, cada vez mais competitivo e exigente, proporcionando a oferta de serviços de qualidade.



# Princípios: Resultados esperados

Os profissionais qualificados devem ser capazes de:

- a. Explorar o potencial econômico, social, cultural e ambiental, com proteção do patrimônio, preservação da diversidade e respeito ao conhecimento local para proporcionar uma experiência turística agradável e segura;
- b. Apresentar bom desempenho em suas atividades na prestação de serviços em turismo;
- c. Adquirir capacidade de observar o ambiente e propor continuamente melhorias em processos e/ ou produtos; e
- d. Utilizar modernas ferramentas de gestão e novas tecnologias.

Diretrizes

# Diretrizes

As Diretrizes da Política Nacional de Qualificação em Turismo estão classificadas em dois tipos:

- ✓ FORMAÇÃO PROFISSIONAL
- ✓ CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS

As diretrizes de formação profissional tem por finalidade estabelecer orientações para o planejamento, a execução e a avaliação das ações direcionadas à elevação da qualificação de trabalhadores, gestores públicos e privados que atuam no setor do turismo.

# Diretrizes de Formação Profissional

1. Todo trabalho de formação profissional deve estar assentado em um diagnóstico sistemático, robusto e atualizado das demandas por formação profissional de trabalhadores, empreendedores e gestores, considerando as especificidades dos diversos destinos turísticos e dos distintos setores da cadeia produtiva do turismo;
2. Contemplar diferentes ações de formação profissional, tanto para aqueles que já trabalham, quanto para aqueles que desejam ingressar no mercado de trabalho do turismo;
3. Adotar e estimular a oferta de cursos em diversos formatos: a distância, presencial e semi-presencial, também no próprio ambiente de trabalho, conforme a demanda e as características de cada público-alvo;

# Diretrizes de Formação Profissional

4. Estimular a formação de multiplicadores, que repliquem metodologias de ensino em serviço (gerências médias);
5. Incentivar a utilização de metodologias de ensino e instrução inovadoras que atendam às especificidades de cada público – trabalhadores, gestores e empreendedores – e que propiciem o desenvolvimento de conhecimentos teóricos, práticos e operacionais para atuação de forma competente diante dos desafios e da dinâmica do setor do turismo;
6. Dar ênfase a programas e ações que visem elevar a escolaridade dos trabalhadores nos segmentos do turismo, articulando formação profissional à formação básica;

# Diretrizes de Formação Profissional

7. Estimular a qualificação de pessoas com deficiência, mulheres, idosos, grupos étnicos diversos de modo a incentivar seu acesso ao mercado de trabalho e/ou ascensão em suas carreiras;
8. Divulgar boas práticas de formação e de certificação em turismo realizadas no Brasil e no exterior;
9. Fomentar e divulgar a pesquisa científica, ampliando o conhecimento na área do turismo, base para a atualização e a inovação na formação profissional;
10. Monitorar e avaliar a implementação das ações de formação profissional, com ênfase na avaliação de resultados finalísticos, fornecendo subsídios para sua constante melhoria;
11. Realizar acompanhamento da inserção profissional de egressos das diferentes ações de qualificação, em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego e outras instituições;

# Diretrizes de Certificação de Pessoas

As diretrizes definidas para a certificação de pessoas têm como propósito:

- a. Orientar e atualizar os perfis profissionais esperados;
- b. Promover parâmetros de qualidade e segurança entre produtos, processos e serviços, que permitam a base comparativa para seleção das opções por parte dos turistas;
- c. Definir e atualizar normas e procedimentos para reconhecimento das competências e habilidades dos públicos-alvo da PNQT; e
- d. Estimular a certificação de pessoas como instrumento para elevar a qualificação do público-alvo da PNQT, nos diferentes segmentos.

# Diretrizes de Certificação de Pessoas

Para tanto o Ministério do Turismo deverá apoiar na adoção das seguintes estratégias:

12. Readequar as normas da ABNT às demandas atuais e estabelecer procedimentos para ampliar a prática de certificação do público-alvo da PNQT;
13. Desenvolver um processo gradual de construção de normas para certificação, de forma articulada e com a participação das partes envolvidas;



# Diretrizes de Certificação de Pessoas

14. Utilizar as normas de certificação como referência para as organizações que desejam elevar a qualificação de seus profissionais;
15. Incentivar a certificação de lideranças para atuarem como multiplicadores na formação em serviço;
16. Estimular a criação de modalidades de premiação ou referência de desempenho, para as organizações do setor de turismo, de acordo com o percentual de profissionais certificados contratados; e
17. Incentivar a criação de mecanismos participativos envolvendo diferentes *stakeholders* do segmento de turismo para manter atualizada a estrutura em rede.

# Estratégias iniciais

As estratégias apresentadas a seguir visam definir o modo de formulação e de operacionalização da política de qualificação.

**1. A formulação da PNQT deve ser empreendida pelo MTur, em diálogo com o setor, em consulta à sociedade e em parceria com os Ministérios da Educação e do Trabalho e Emprego. Para tanto deverá desempenhar algumas ações estratégicas, tais como:**

- a. Elaborar a Política Nacional de Qualificação em Turismo e o Plano Nacional de Qualificação em Turismo, instituindo programas com critérios pré-definidos para execução de projetos/atividade de formação em conformidade com a demanda identificada;
- b. Apoiar na identificação das demandas por formação profissional junto ao público-alvo;

# Estratégias iniciais

- d. Articular junto a outros órgãos federais, assim como à iniciativa privada, para a oferta de qualificação;
- e. Proporcionar a formação dos gestores públicos ligados ao turismo;
- f. Articular com o MTE a atualização do Cadastro Brasileiro de Ocupações – CBO, nas ocupações relacionadas ao turismo, com a descrição das competências e habilidades por ocupação;
- g. Potencializar o diálogo entre órgãos públicos federais, de maneira a ampliar a participação do setor do turismo na oferta de cursos e programas de formação profissional;
- h. Incrementar parcerias com as Instituições de Educação Superior (IES), Instituições de Educação Profissional (IFE's), o Sistema S e a iniciativa privada;

# Estratégias iniciais

- i. Acompanhar, monitorar e avaliar os resultados das iniciativas de qualificação e certificação;
- j. Elaborar mecanismos indutores para a oferta de qualificação; e
- k. Articular a definição e instituição de critérios mínimos obrigatórios de verificação da capacidade técnica, pedagógica e operacional das entidades executoras dos programas de formação profissional em turismo;

## **2. A operacionalização da PQNT deve se efetivar de forma descentralizada com parceiros públicos e privados.**

As ofertas de formação, sob regulação do setor público, devem ser realizadas por todas as unidades de ensino, sejam elas privadas ou públicas, tanto estatais como paraestatais, em estreita adequação com as demandas do mercado, articulando a teoria com a prática, o ensino formal e o vocacional, sob os tipos mais adequados à obtenção de resultados substantivos. Preferencialmente devem estimular o aumento da escolaridade dos trabalhadores, gestores, empresários e empreendedores.

# Estratégias iniciais

**3. Considerando as diretrizes de Certificação de Pessoas, cabe ao Ministério do Turismo desenvolver e implementar Sistema informatizado, abrangendo:**

- ✓ Informações atualizadas de pessoas certificadas e acessíveis para o mercado de trabalho;
- ✓ Instrumentos de monitoramento contínuo e avaliação em processo, com identificação dos certificados geograficamente, evolução numérica, custos e benefícios; e
- ✓ Mecanismos de comunicação clara sobre os benefícios da certificação para o empresário, o empregado e o cliente.

# Conclusões

A implantação de uma Política Nacional de Qualificação em Turismo de maneira eficiente requer o cumprimento de algumas condições básicas:

- As diretrizes devem ser desdobradas em uma política e um plano de qualificação, com programas, projetos, objetivos, metas e indicadores de monitoramento claros e exequíveis;
- Como uma política de qualificação não depende apenas do Estado, é fundamental a ampla divulgação das diretrizes, que mobilizem os atores do *trade* turístico e do terceiro setor, academia inclusive, na participação de seus imediatos desdobramentos em política e plano;
- As habilidades, competências, valores e comportamentos esperados para cada tipo de ocupação, conforme as ACTs, devem ser atualizadas pelas entidades competentes;
- O fortalecimento de acordos interministeriais, no sentido de definir as orientações para os diversos cursos de qualificação na área de turismo, conduzirá a criação de um sistema de qualificação; e
- As diretrizes ora propostas podem servir como base para a reflexão e definição de programas, em âmbito estadual e municipal, de qualificação executados por instituições públicas ou privadas.